

Manual de abertura de chamados via GLPI

Este manual visa contribuir com o uso da ferramenta GLPI – Sistema para Abertura de Chamados pelos servidores do IFMG Campus Ouro Preto

- [O que é o GLPI?](#)
- [Por que é importante abrir um chamado?](#)
- [Onde encontro o link de acesso ao GLPI?](#)
- [Como abrir um chamado?](#)
- [Abri um chamado. Como localizá-lo?](#)
- [Como complementar informações em um chamado já aberto?](#)

O que é o GLPI?

O GLPI é um software livre utilizado como ferramenta de suporte ao usuário (helpdesk) e possibilita o gerenciamento de vários outros recursos de Tecnologia da informação.

No IFMG Campus Ouro Preto a ferramenta é utilizada para registrar as solicitações de atendimentos feitas pelos servidores e colaboradores ao setor de TI, com o objetivo de organizar e melhorar a qualidade dos atendimentos.

Este manual tem o objetivo orientar os usuários no uso desta ferramenta, com instruções e ilustrações que irão auxiliar na abertura de chamados.

Por que é importante abrir um chamado?

O Setor de TI possui um papel fundamental no bom funcionamento dos recursos tecnológicos do campus. Por prestar suporte a todos os setores e a um grande número de usuários, gerenciar as demandas que chegam por vários canais de comunicação não é tarefa fácil.

Assim, a abertura de chamados pelo GLPI permite:

- Formalizar as solicitações de atendimento;
- Que o solicitante acompanhe o andamento de sua demanda e interaja com os responsáveis pelo atendimento;
- Concentrar as solicitações em um único local onde toda a equipe de TI tem fácil acesso;
- Gerenciar, organizar e priorizar as demandas;
- Organizar o trabalho dos técnicos responsáveis pelos atendimentos e de toda a equipe de TI;
- Manter um histórico de solução de problemas, formando, assim, uma base de conhecimento;
- Gerar dados que permitam melhorar a qualidade do atendimento, bem como dos serviços prestados.

Onde encontro o link de acesso ao GLPI?

O Link de acesso ao GLPI está disponível no site do IFMG Campus Ouro Preto (

<https://www.ifmg.edu.br/ouopreto>), no menu **Central de Serviços / Serviços TI**.

The screenshot displays the IFMG Campus Ouro Preto website interface. On the left, a vertical menu lists various services: PESQUISA, EXTENSÃO, INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO, NUTED (ENSINO A DISTÂNCIA), CENTRAL DE SERVIÇOS, and ACESSO À INFORMAÇÃO. The 'CENTRAL DE SERVIÇOS' item is highlighted with a red arrow pointing to it. The main content area features several announcements, including 'Vestibular 2022: liberado o resultado final da graduação com seleção via Enem', 'TCC em', and 'Processo Seletivo 2022/1'. On the right, a 'CENTRAL DE SERVIÇOS' sidebar lists various services: Biblioteca, Lista Telefônica, Cardápio Restaurante, Cardápio PNAE Lanche, Webmail, Office365, Registrar Frequência, Moodle, idIFMG, Meu IFMG, and 'Serviços TI'. The 'Serviços TI' link is circled in red and has a red arrow pointing to it.

A ferramenta também pode ser acessada diretamente através do endereço

<https://servicosti.ouopreto.ifmg.edu.br/>.

Como abrir um chamado?

PASSO 1: Acessar o endereço <https://servicosti.ouopreto.ifmg.edu.br>, onde a tela a seguir será apresentada:

PASSO 2: Digitar suas credenciais (login e senha) de acesso aos sistemas:

- **Para técnicos administrativos e docentes:** utilizar mesmo usuário e senha do Suap.
- **Para colaboradores terceirizados:** utilizar o mesmo usuário utilizado para conectar à rede wifi do campus.

Após digitar os dados de acesso, clique em **Entrar**.



Faça login para sua conta

IFMG Campus Ouro Preto

Central de Serviços de TI

Usuário



Senha

[Esqueceu sua senha?](#)



☒ Lembrar de mim

Entrar



PASSO 3: Descreva as informações referentes à solicitação:

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo

Requisição

1

Categoria *

i

2

Observadores

3

Título *

4

Descrição *

Simple

▼

B

I

...

5

Arquivo(s) (15 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

6

Escolher Ficheiros

Nenhum ficheiro selecionado

+ Enviar mensagem

7

No campo TIPO (**1**), selecione o tipo de demanda (incidente** ou requisição).

**Incidente é parada não programada de um serviço ou queda na qualidade. (Exemplo: queda ou lentidão na internet);

No campo CATEGORIA(**2**), selecione a categoria na qual sua demanda se enquadre ou mais se aproxime.

No campo OBSERVADORES(**3**) você pode incluir pessoas que desejam acompanhar o chamado, informando seu nome completo, nome de

usuário ou adicionando seu email.

No campo TITULO(**4**) digite um título que ajude a localizar e identificar mais facilmente seu chamado. Ele deve ser objetivo e claro.

No campo DESCRIÇÃO(**5**) descreva sua demanda informando o maior número de detalhes possível. Em caso de demandas de estudantes, informe nome completo, RA e curso.

No campo ANEXO(**6**) é possível adicionar anexar documentos ou imagens que complementem as informações do chamado.

PASSO 4: Conferir as informações prestadas e clicar em ENVIAR MENSAGEM (**7**).

Após o envio da mensagem é gerado um ticket de atendimento com o número do chamado. Além disso, um resumo do chamado é encaminhado para o email do solicitante.

Escrever

Caixa de entrada

Alíados

Enviados

Spam

Lixeira

AVA

GLPI

GLPI - Retoria

idifmg

Redmine

Risee

SCF

TI

Mais

[GLPI #0013110] Novo chamado Chamado teste GLPI

sistemas.ourogreto
para eu

Número de acompanhamentos : 0

Número de tarefas : 0

Título: Chamado teste

Requerentes, Status, Categoria...

Requerentes :

Status :

Origem da requisição :

Categoria :

Interfície simplificada

TELEFONIA FIXA > Manutenção de ramais

Descrição

Chamado teste para manual do GLPI.

Data de abertura, Tempo para solução, SLAs...

Data de abertura :

25-03-2019 13:00

Data de fechamento :

Tempo para solução :

SLAs :

Chamados relacionados

ID

Título

Tipo de Relacionamento

Clique aqui para acessar o Ticket

Responder

Encaminhar

Abri um chamado. Como localizá-lo?

Há duas formas de localizar um chamado aberto, para acompanhamento ou inclusão de informações:

1) Acessar o ticket do chamado através do email

Para isto, basta localizar a mensagem recebida por email após a abertura do chamado e clicar em **CLIQUE AQUI PARA ACESSAR O TICKET**. O solicitante será redirecionado ao GLPI para que tenha acesso completo.

Título: Alterar senha de acesso ao EMail

Requerentes, Status, Categoria...	
Requerentes :	
Status :	Processando (atribuído)
Origem da requisição :	Interface simplificada
Categoria :	Nenhuma categoria definida
Atribuído para técnicos :	

Descrição


Solicito alteração de senha para acesso ao meu E-mail institucional.

Data de abertura, Tempo para solução, SLAs...

Data de abertura :	11-03-2022 10:46
Data de fechamento :	
Tempo para solução :	
SLAs :	

Chamados relacionados

ID	Título	Tipo de Relacionamento

 [Clique aqui para acessar o Ticket](#)

2) Acessar o chamado via GLPI

Com o GLPI aberto, na barra de menus, clique em **CHAMADOS**, como mostra a imagem abaixo. Após, localize o chamado que deseja acompanhar e clique sobre o título para abrí-lo.



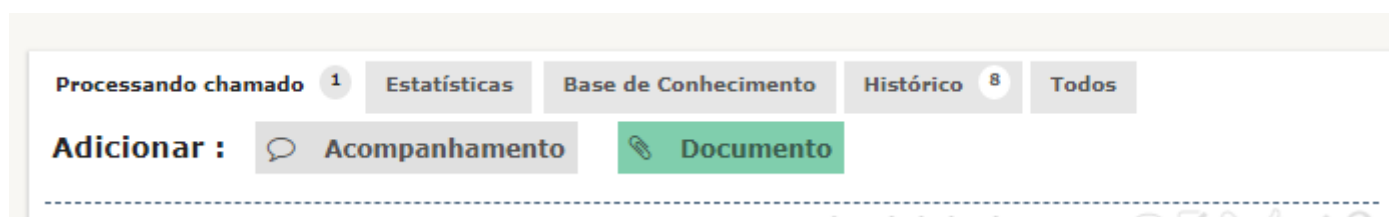
Como complementar informações em um chamado já aberto?

Se você já abriu um chamado e agora precisa acessá-lo para incluir informações complementares, faça:

1) Abra o GLPI, localize o chamado e abra-o seguindo as orientações descritas em:

<https://manuais.ouopreto.ifmg.edu.br/books/manual-de-abertura-de-chamados-via-glpi/page/abriu-um-chamado-como-localiza-lo>

2) Após abrir o chamado, localize a opção **ACOMPANHAMENTO** e clique sobre ela.



3) Ao clicar em ACOMPANHAMENTO, o GLPI disponibilizará um espaço para complementação das informações e inclusão de documentos ou imagens. Após a complementação, clique em **ADICIONAR**.

Processando chamado 1

Estatísticas

Base de Conhecimento

Histórico 8

Todos

Adicionar :



Acompanhamento



Documento

Novo item -
Acompanhamento

Formatos ▾

B

I

A ▾

A ▾



<>



Descrição

Digite aqui as informações complementares

Arquivo(s) (10 MB máx) i

Anexar arquivo por arrastar e soltar ou copiar e colar no editor **Selecionar**



Adicionar

